COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS
CNSF

DIRECCIÓN GENERAL DE TÉCNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE SISTEMAS

PREGUNTAS FRECUENTES RESPECTO AL SISTEMA DE CITAS Y REGISTRO DE PERSONAS (SICREP)

1. ¿Cómo puedo Consultar el manual de usuario?

   R= Ingresar a www.cnsf.gob.mx
   Entrar a Citas y Registro de Personas (Lado derecho de la imagen).
   Dar clic en la opción:
   INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE CITAS Y REGISTRO DE PERSONAS SICREP

2. ¿Qué requisitos son necesarios para ingresar al sistema?

   R= Internet Explorer 9 o superior.

3. ¿Cómo se realiza la activación de cuenta?

   R= Checar en la bandeja de entrada, el correo con el asunto "**Activación de cuenta**" (Verificar en la bandeja de Correos no deseados).
   Copiar y pegar liga en una página Internet Explorer versión 9 o superior, y dar Enter.
   Se muestra en la pantalla un mensaje de que la operación fue exitosa, con esto la cuenta se activada correctamente.

4. ¿Cómo acceso al Sistema?

   R= Primero se tiene que registrar en el SICREP

   , posteriormente ingresar al sistema, después ir al trámite de su interés.

5. ¿Cómo realizo una cita?

   1. R= Se ingresa al SICREP, con el correo y la contraseña.
   2. Se selecciona el trámite de su interés (en este caso se ejemplifica el trámite Autorización Definitiva de Cédula categoría A).
   3. En la página "Detalle de trámite" del (SICREP) aparecerán en color rojo los documentos obligatorios para ese trámite, dar clic y abrirá una pantalla para cargar los documentos que se soliciten. Es importante cargar todos los documentos obligatorios ya que el sistema no le dejará continuar.
   4. Se da clic en la opción Llenar Formulario, se seleccionan los datos requeridos y se da clic en Guardar y Cerrar.

5. El sistema nos muestra nuevamente la pantalla “Detalle del trámite” y vamos a dar clic en el botón de CONTINUAR.
6. Nos aparece la pantalla INFORMACIÓN DEL TRÁMITE en donde vamos a seleccionar la oficina y la fecha para el trámite. Haciendo lo anterior se muestra en la parte de abajo las fechas y los horarios disponibles para la cita. Se selecciona un horario y se muestra una ventana, se da clic en aceptar y hay que esperar hasta que se muestre el acuse del trámite.
7. En el acuse del trámite se muestra la fecha, hora y número de cita.

6. ¿Cómo se hace la carga de documentos?

   R= En la página “Detalle de trámite” del (SICREP) aparecerán en color rojo los documentos obligatorios para ese trámite, dar clic y abrirá una pantalla para cargar los documentos que se soliciten. Es importante cargar todos los documentos obligatorios ya que el sistema no le dejará continuar.

7. ¿Cómo cancelo una cita?

   R= Ingresar en la página “Detalle de trámite” del trámite que se desea cancelar. En la parte inferior de la pantalla encontrará un botón que dice “Cancelar Trámite”.

8. ¿Qué debo hacer si mi cita se encuentra en “En programación por el usuario”?

   R= Su cita aún no ha sido concluida. Debe continuar con el proceso hasta obtener su acuse de cita, enviar todos los documentos obligatorios, así como requisitar su formulario. Dar clic en continuar.

9. ¿Qué debo hacer si mi cita esta sin concluir?

10. R= Su cita aún no ha sido concluida. *Tiene que terminar todo el proceso de generación del trámite para que la cita se concluya. (Ver* ¿Cómo realizo una cita?*)*

11. ¿Cómo se reingresa un trámite?

    R=“Reenviar Trámite” *quiere decir que su cita está programada y que solo tiene que corregir algunos datos de la solicitud que* La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, le ha solicitado que cambie su documentación ya que es incorrecta.

    Cambie la documentación y reenvié su trámite. En la parte inferior del detalle del trámite, hay un botón de “Reingresar Trámite”, dé clic, posterior mente siga con todo el proceso hasta que le asignen su acuse de cita.

12. Cambio de contraseña

    R= En el menú de la parte superior de la pantalla puede usted “Cambiar su contraseña” actual por una nueva, sólo debe seguir los sencillos pasos que le marca el sistema dando clic en la opción.

13. ¿Cómo seleccionar fecha de cita?

R= Clic en el campo de fecha, le desplegará un calendario, debe seleccionar la fecha de su preferencia, posterior, abrirá un calendario con los horarios disponibles.

14. ¿Cómo realizar pago de derechos?

R= Ingresar a la página **www.cnsf.gob.mx**

1. En la parte de ligas frecuentes (debajo de la imagen central), dar clic en la opción e5 Pago de Derechos.
2. En la pantalla Pago de derechos, dar clic en la opción: Pago en Ventanilla Bancaria (Utilizando Hoja de Ayuda).
3. En la pantalla Pago en Ventanilla Bancaria, dar clic en la opción:
   Para llenar e imprimir la HOJA DE AYUDA presione aquí
4. Se muestra la hoja de ayuda en la cual se va a realizar lo siguiente:

- Seleccionar trámite que se va a realizar.
- Llenar los campos de RFC, CURP y datos personales.
- En selecciona periodo, seleccionar la opción No aplica periodo.
- Dejar en blanco Periodo y Ejercicio.

En la parte de abajo se muestra la clave de referencia, la cadena de la dependencia y el importe, estos se llenan automáticamente después de seleccionar el trámite.